



**RANKING
ESTADUAL DE
RECLAMAÇÕES
FUNDAMENTADAS
2016**



**GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO**

Secretaria da Justiça
e Defesa da Cidadania

São Paulo - 2017

SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2016 – PANORAMA GERAL

A Fundação Procon-SP, órgão vinculado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo, disponibiliza em seu site (www.procon.sp.gov.br) o Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas de 2016.

O consumidor tem acesso completo aos Cadastros registrados nos últimos cinco anos no site do órgão ou pelo telefone 151 (para a capital paulista). O Cadastro inclui reclamações registradas em 41 Procons municipais do Estado de São Paulo mais a Capital, que já integram o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor. São eles:

Americana, Araçatuba, Araras, Avaré, Barretos, Barueri, Bauru, Birigui, Caraguatatuba, Diadema, Embu das Artes, Franca, Jacareí, Jundiaí, Limeira, Marília, Mauá, Mogi Das Cruzes, Piracicaba, Poá, Presidente Prudente, Ribeirão Pires, Santa Bárbara d'Oeste, Santo André, Santos, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, São Carlos, São José do Rio Preto, São José dos Campos, São Roque, São Sebastião, São Vicente, Sertãozinho, Sorocaba, Suzano, Taubaté, Valinhos, Várzea Paulista, Vinhedo, Votuporanga.

Em 2016 foram registrados 894.845 atendimentos, entre consultas, orientações, atendimentos preliminares, Cartas de Informações Preliminares (CIPs) e reclamações. Desse total, 55.539 geraram Reclamações Fundamentadas – demandas não solucionadas em fase preliminar que seguiram para uma segunda etapa de conciliação, com a abertura de processo administrativo. A Fundação Procon SP representa 44% desse total.

A partir do Cadastro foi elaborado o Ranking Estadual com as 50 empresas mais reclamadas.

MAIS RECLAMADAS

Em 2016, o Grupo composto pelas empresas **Claro, Net e Embratel (América Móvil)** novamente liderou o Ranking Estadual de reclamações fundamentadas dos Procons que integram o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, com um total de 4.704 registros. Apesar da diminuição em seus números em comparação a 2015 o grupo

reduziu sensivelmente seu índice de solução, passando de 77% para 74% de resolutividade em 2016.

A empresa do setor varejista – **Grupo Pão de Açúcar (Pontofrio.com.br, Casasbahia.com.br, Extra.com.br, Casas Bahia, Ponto Frio, Via Varejo S/A, Pão de Açúcar, Comprebem, Eletro, Companhia Brasileira de Distribuição, Extra Hipermercado, Sé Supermercados Ltda.)** – saltou da quinta posição em 2015 para o segundo lugar em 2016. É a primeira vez que um grupo varejista ocupa um lugar de destaque entre as mais reclamadas, à frente de empresas dos segmentos de telecomunicações e instituições financeiras, historicamente mais demandados nos Procons.

Em terceiro lugar figura o **Grupo Vivo/Telefonica** com 4.022 registros voltando a aumentar seu número de reclamações em relação a 2015.

Apesar de manter o 4º lugar a **Tim Celular** teve redução de cerca de 28% em suas reclamações em 2016, passando de 2.351 registros no ano anterior para 1.676, com aumento no índice de solução para 81%.

A **Sky Brasil** no Cadastro Estadual apresenta destaque no volume de demandas. O crescimento no número de reclamações se dá com maior expressão nos Procons Municipais. A empresa salta da 18ª posição no cadastro da capital para 5ª colocação no Ranking Estadual com alarmantes 1.533 reclamações.

Outro empresa que causou maior impacto no volume de reclamações nos Procons conveniados, foi o **Grupo Anhanguera/ Unopar (Kroton)**. Enquanto na capital, ocupou a 36ª posição com 85 reclamações, no Cadastro Estadual teve elevados 409 registros pulando para a 21ª colocação.

RANKING GERAL

50 mais reclamadas

Ranking Geral 50 mais reclamadas		Reclamações				
Grupo / Empresa		Atendidas	Não Atendidas		Total	
1º	CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	3.473	74%	1.231	26%	4.704
2º	PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	3.104	72%	1.196	28%	4.300
3º	VIVO/TELEFÔNICA	2.710	67%	1.312	33%	4.022
4º	TIM CELULAR S/A	1.353	81%	323	19%	1.676
5º	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.	1.119	73%	414	27%	1.533
6º	BRADERCO	660	53%	595	47%	1.255
7º	ITAU UNIBANCO	582	47%	653	53%	1.235
8º	SAMSUNG ELETROENIC DA AMAZONIA	486	42%	683	58%	1.169
9º	OI	589	54%	499	46%	1.088
10º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	412	45%	509	55%	921
11º	B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	403	49%	415	51%	818
12º	LENOVO/MOTOROLA/CCE	593	75%	198	25%	791
13º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	240	38%	393	62%	633
14º	NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA	344	62%	212	38%	556
15º	SONY	305	57%	233	43%	538
16º	BMG	126	24%	408	76%	534
17º	ASSOC BRASIL DE APOIO AOS APOSENTADOS	15	3%	485	97%	500
18º	ASSOCIAÇÃO PAULISTA DOS BENEFICIÁRIOS DA SEGURIDAD	2	0,4%	459	99,6%	461
19º	SANTANDER	203	48%	224	52%	427
20º	ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A	137	33%	278	67%	415
21º	PAN	84	21%	325	79%	409
21º	ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	136	33%	273	67%	409
22º	ASS. NACIONAL DA SEGURIDADE E PREVIDÊNCIA ANSP	1	0,25%	395	99,75%	396
23º	BANCO DO BRASIL	185	48%	198	52%	383
24º	ELECTROLUX	274	76%	86	24%	360

Ranking Geral 50 mais reclamadas		Reclamações				
		Atendidas	Não Atendidas	Total		
Grupo / Empresa						
25°	MAGAZINE LUIZA	206	59%	142	41%	348
26°	BANDEIRANTE ENERGIA DO BRASIL - EDP	81	24%	261	76%	342
27°	CETELM/BGN/CARDIF	132	43%	173	57%	305
28°	CASAS PERNAMBUCANAS	128	45%	155	55%	283
29°	CVC/SUBMARINO VIAGENS	35	15%	202	85%	237
30°	EDITORA GLOBO S/A	166	73%	62	27%	228
30°	BRASTEMP/CONSUL	182	80%	46	20%	228
31°	EVOLUTIME / MICROCAMP	116	52%	107	48%	223
32°	POSITIVO INFORMATICA S/A	123	57%	91	43%	214
33°	UNIMED	53	27%	144	73%	197
34°	LOJAS MARABRAZ	121	62%	74	38%	195
35°	BRITANIA	135	71%	55	29%	190
36°	BV (FINANCEIRA, BANCO VOTORANTIM)	82	46%	98	54%	180
37°	FMU / FIAM / FAAM / ANHEMBI MORUMBI (LAUREATE)	66	39%	103	61%	169
37°	UOL	68	40%	101	60%	169
38°	SEB DO BRASIL PRODUTOS DOMESTICOS LTDA	56	33%	112	67%	168
39°	APRENDIZAGEM INTEGRAL SJC COMERCIO DE LIVROS LTDA	107	70%	45	30%	152
40°	LG- ELETRONICS DA AMAZÔNIA	86	58%	63	42%	149
41°	DECOLAR.COM LTDA	80	54%	67	46%	147
42°	CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO	100	69%	45	31%	145
43°	MABE GE DAKO CONTINENTAL	37	26%	106	74%	143
44°	COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ	40	29%	99	71%	139
45°	CARREFOUR	82	60%	55	40%	137
46°	MRV	54	41%	79	59%	133
47°	FORD	32	25%	98	75%	130
47°	ACBZ IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO LTDA.	60	46%	70	54%	130
48°	COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ	50	39%	78	61%	128
49°	SEGUROS SURA S/A	35	28%	92	72%	127
50°	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	35	28%	88	72%	123

RANKING GERAL – 10 mais reclamadas por percentual de NÃO ATENDIMENTO

Grupo / Empresa	Reclamações	
	Total	% Não Atendidas
1º SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA	1.169	58%
2º CAIXA ECONOMICA FEDERAL	921	55%
3º ITAU UNIBANCO	1.235	53%
4º BRADESCO	1.255	47%
5º OI	1.088	46%
6º VIVO/TELEFÔNICA	4.022	33%
7º PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	4.300	28%
8º SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.	1.533	27%
9º CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	4.704	26%
10º TIM CELULAR S/A	1.676	19%

Considerando as 10 primeiras no Ranking Geral

A Samsung além de passar a figurar entre as dez empresas mais reclamadas em 2016, teve o pior índice de atendimento das demandas. O problema mais frequente refere-se a vício em aparelho celular. A empresa surpreendeu negativamente, registrando o aumento expressivo de 91% no volume de reclamações, passando de 613 para 1.169 registros em 2016.

O Grupo Bradesco, entre as instituições financeiras mais demandadas, foi a única que aumentou seu volume de reclamações, além de diminuir o índice de solução em dez pontos percentuais – de 63% em 2015 para 53% em 2016.

Destaque do Cadastro Estadual

A participação dos Procons nos resultados do Cadastro Estadual se faz sentir de forma clara em relação aos números e na análise qualitativa das demandas.

Como peculiaridades importantes dessa integração, pode-se perceber alguns temas que impactaram os consumidores do Estado, abaixo as empresas mais reclamadas nos principais segmentos que levaram os consumidores a reclamar nos Procons:

Segmentos	Total	% Atendidas
Telecomunicações		
1º CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	4.056	73%
2º VIVO/TELEFÔNICA	3.538	67%
3º TIM CELULAR S/A	1.574	80%
4º SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	1.488	73%
5º OI	1.039	54%
Instituições Financeiras		
1º BRADESCO	1.018	57%
2º ITAU UNIBANCO	952	45%
3º CAIXA ECONOMICA FEDERAL	815	45%
4º BMG	498	24%
5º PAN	361	21%
Aparelho Celular		
1º SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA LTDA	863	43%
2º LENOVO/MOTOROLA/CCE	468	76%
3º SONY	452	61%
4º APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	101	27%
4º POSITIVO INFORMÁTICA S/A	101	61%
5º ACBZ IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO LTDA / ASUS	91	47%
Móveis		
1º PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	957	71%
2º LOJAS MARABRAZ	185	62%
3º B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	88	69%
4º ROFASO - COMÉRCIO DE MÓVEIS E DECORAÇÕES LTDA - ME	61	0%
5º MAGAZINE LUIZA	48	77%

Segmentos mais reclamados

Segmento	Atendidas	Não Atendidas	Total
Telecomunicações	8.812	3.874	12.686
Instituições Financeiras	2.927	3.768	6.695
Aparelho Celular	2.212	1.719	3.931

Os serviços de telefonia fixa e móvel, TV por assinatura e internet foram os assuntos mais reclamados no Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas, representando 23% do total de registros em 2016.

O **Grupo Claro/Net/Embratel (América Móvil)**, que presta serviços de telefonia fixa e móvel, TV e internet, liderou o ranking das empresas mais reclamadas do segmento. Os principais questionamentos apresentados pelos consumidores estão relacionados ao descumprimento à oferta (especialmente em relação a valores dos planos contratados) e vícios dos serviços prestados (telefonia fixa e móvel, internet e TV), além de cobranças relativas a serviços não contratados ou linhas não reconhecidas.

Em 2º lugar no segmento, o **Grupo Vivo/Telefônica**, que também comercializa serviços de telefonia, internet e TV, despontou de forma negativa no Cadastro de 2016, apresentando um dos piores índices de atendimento entre as empresas mais reclamadas de telecomunicações.

Muitos consumidores recorreram aos Procons relatando reajustes abusivos dos valores de seus planos, sem prévia informação ou justificativa por parte do fornecedor. Apesar da ausência de comprovação de que o valor anterior do plano tratava-se de promoção, a **Vivo/Telefônica** não ofereceu proposta de atendimento para a maior parte dessas reclamações.

Em 2016, ocorreu o maior pedido de recuperação judicial da história do Brasil, o da empresa **OI**.

Essa decisão acabou por prejudicar diversos consumidores que, além de se sentirem inseguros com a prestação de serviços da operadora, tiveram seus pedidos de ressarcimento, fruto das cobranças indevidas e má prestação de serviços, negados pela

empresa sob alegação de impossibilidade de efetuar qualquer pagamento em valores a seus credores (inclusive os consumidores) durante o período de apreciação do pedido.

Entre os problemas mais reclamados durante o ano, podemos destacar o descumprimento à oferta, a cobrança de serviços não reconhecidos e os vícios do serviço.

As instituições financeiras representaram 12% das reclamações do Cadastro Estadual e tem como destaque negativo o **Grupo Bradesco** que saltou da 10ª colocação no Ranking Geral de 2015 para a 6ª posição em 2016.

O **Grupo Itaú** manteve seu baixo empenho em solucionar os problemas de seus consumidores com apenas 47% de atendimento das demandas.

O **Grupo BMG** apresenta um dos piores índices de solução, dentre as empresas mais reclamadas do segmento financeiro, pois só atendeu 24% das reclamações registradas, ocupando a 16ª colocação no Ranking Geral. A empresa se mostra pouca atenta aos anseios dos seus consumidores, que na sua maioria são idosos, fatia naturalmente mais vulnerável do mercado. Vale destacar que no ano de 2015, o Grupo figurava na 32ª colocação.

O terceiro segmento mais reclamado foi aparelho celular que representou 7% do total de registros de 2016. A Samsung que ocupa a 8ª colocação no ranking estadual, teve a maioria das demandas relacionadas a aparelhos celulares com defeito.

A Lenovo/Motorola/CCE em 2016, é a 12ª empresa mais reclamada e, repetindo os anos anteriores, fez com que muitos dos 791 consumidores que reclamaram de seus produtos, procurassem os Procons para solucionar problemas de vícios.

Comparativo últimos 4 anos			
ano	1º colocado	2º colocado	3º colocado
2016	Claro / Net / Embratel (América Móvil)	Pão de Açúcar Extra / pontofrio.com / casasbahia.com / Casas Bahia / Ponto Frio	Vivo / Telefonica
2015	Claro / Net / Embratel (América Móvil)	Vivo / Telefonica	Sky Brasil Serviços Ltda
2014	Vivo / Telefonica	Claro / Net / Embratel (América Móvil)	Lenovo CCE
2013	Claro / Net / Embratel (América Móvil)	Itaú Unibanco	Vivo / Telefonica

Principais problemas reclamados

Problemas	Total de Reclamações	% sobre o total	% de Reclamações Atendidas
Problema com cobrança	18.110	33%	53%
Problema com contrato	8.858	16%	51%
Vício ou má qualidade de produto	8.638	16%	54%
Problema com oferta	8.312	15%	44%
Vício ou má qualidade do serviço	6.741	12%	48%
Problemas com o SAC	1.010	2%	57%
Negativa de Cobertura	541	1%	37%
Não fornecimento de documentos	526	1%	47%
Demais problemas	2.803	5%	37%
Total	55.539	100%	50%

O quadro acima apresenta uma análise das reclamações que compõem o Cadastro com foco nos principais problemas que não foram solucionados em fase preliminar (CIP).

Os problemas relacionados a cobrança representaram 33% do total das reclamações do Cadastro Estadual. Na sua maioria, envolvem lançamentos de valores não reconhecidos em contas de consumo, faturas de cartão de crédito, contas-correntes, compras não reconhecidas, cancelamentos não efetivados, taxas e tarifas indevidas, serviços não contratados, falhas bancárias, crédito consignado, entre outros. Nos processos administrativos presentes no Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2014 foram os mais questionados pelos consumidores e tiveram solução em cerca de 53% dos casos.

Os problemas relativos a contrato, têm cerca de 51% das reclamações atendidas. Versam sobre descumprimento do contrato, rescisão, antecipação de financiamento, desistência pelo artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor e outros motivos, questionamento de multas abusivas, cláusulas em desacordo com a legislação etc.

Problemas referentes a vício ou má qualidade do produto figuram em terceiro lugar e – em média – apresentam solução de 54%, estão na maioria dos casos relacionados ao funcionamento inadequado dentro do período de garantia e da expectativa de durabilidade dos produtos em geral.

Problemas com oferta estão relacionados, dentre outros, essencialmente a não entrega de produtos e serviços em geral, entrega diferente do pedido, questionamentos relativos a publicidade. Representaram 15% das reclamações do Cadastro e tiveram 44% de solução.

Os problemas sobre vício ou má qualidade do serviço estão atrelados aos vícios estruturais da telefonia fixa, inoperância da internet e telefonia móvel, intermitência do sinal de TV por assinatura, má prestação do serviço de contratos em geral como cursos, marcenaria, assistência técnica etc, qualidade da construção. Responderam por 48% de solução das reclamações.